



Universidad Nacional de La Matanza

Florencio Varela 1903 - San Justo - Buenos Aires - Argentina

DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE RELACIONES LABORALES

Programa de la Asignatura: Negociación y mediación

1º y 2º Cuatrimestre de 2012

CATEDRA:

Prof. Titular: Dr. Carlos Tomada

Prof. Adjunta a cargo: Dra. Laura Ichazo

Prof. Ayudante Lic. Natalia Iriarte

Carga Horaria: 4 horas semanales de cursado cuatrimestral

1) Fundamentación

El conflicto es un elemento consustancial tanto a la dinámica organizacional como a las relaciones del trabajo; su manejo efectivo resulta fundamental para el egresado de la carrera quien debe considerarlo no como un obstáculo para su desempeño sino como una oportunidad de cambio, innovación y/o transformación.

Asimismo, la trascendencia que los métodos alternativos y en particular la mediación han adquirido como formas de resolución de conflictos laborales en países desarrollados, evidencia lo imprescindible del abordaje de los mismos para los profesionales de las relaciones del trabajo.

Finalmente el aprendizaje de las distintas técnicas y estrategias para el diagnóstico y resolución de las complejas problemáticas que se suscitan en el ámbito

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

empresario y laboral resultarán de utilidad para evitar la escalada de los conflictos y fomentar el espíritu colaborativo entre los actores de las relaciones del trabajo.

2) Objetivos Estructurales

- Profundizar en las temáticas de las Teorías de la Comunicación y la del Conflicto como etapa previa al tratamiento de los Métodos Alternativos de Resolución de problemas.
- Introducir las nociones de inteligencia y estrategia como elementos indispensables del pensamiento y el accionar del futuro Negociador y Mediador.
- Reconocer en las teorías de la negociación y la comunicación los elementos que representan un cambio de paradigma en el tratamiento de los conflictos.
- Incorporar los aportes de la interdisciplina como herramienta que contribuya a operar con mayor precisión en el análisis y manejo del conflicto.
- Estudiar los diferentes métodos RAD y evaluar su utilidad en la resolución de conflictos laborales dentro de la organización.
- Analizar en detalle a la MEDIACIÓN como una modalidad particular de resolución de conflictos.
- Dominar distintas técnicas de negociación.
- Aplicar metodologías que faciliten la preparación, desarrollo y evaluación de sistemas alternativos de resolución de conflictos en las organizaciones.

3) Unidades Didácticas

UNIDAD I .EL CONFLICTO

Concepto- Clasificación- Aportes de las distintas disciplinas- Las teorías del conflicto.- Estructura y dinámica del conflicto.

Actitudes frente al conflicto competitivo, cooperativo, indiferente, débil.

El conflicto como oportunidad.

La teoría de los juegos –El equilibrio estratégico

UNIDAD II LA COMUNICACION

Técnicas comunicacionales- Diferentes componentes de la comunicación humana.

Comunicación verbal y no verbal. Aspecto sintáctico, Aspecto semántico y pragmático de la comunicación humana

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

Mensaje: su aspecto relacional y de contenido.
Los problemas connotativos y denotativos. La puntuación de la comunicación como estrategia.
El mobbing como ejemplo de la pragmática de la comunicación.

UNIDAD III CONFLICTO Y EMPRESA:

La empresa como sistema- Conflicto y empresa-
El conflicto laboral- Caracterización-Distintos tipos de conflictos laborales- El conflicto individual del trabajo- El conflicto en las organizaciones- Estructura- Componentes - Motivaciones

UNIDAD IV LOS METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.-

La resolución alternativa de disputas –Ventajas.
Análisis comparativo: Negociación-Conciliación- Mediación- Arbitraje.
Métodos autocompositivos y heterocompositivos-
Los sistemas comparados.

UNIDAD V.-LA NEGOCIACION

El rol de la negociación- Distintas definiciones.-
Los estilos negociadores:
1.-Modelo competitivo.-2.-Modelo cooperativo 3.-Método según méritos de la Escuela de Harvard.4.- Otros modelos
Las etapas y los componentes de la negociación.
La negociación en las organizaciones- El rol de los profesionales negociadores en la empresa.-

UNIDAD VI- MEDIACION Y CONCILIACION.-

Mediación y conciliación. Precisiones conceptuales. Diferencias y similitudes entre la mediación y la conciliación.
Principios de la mediación: Voluntariedad. Neutralidad. Confidencialidad. Acento en el futuro. Colaboración.
Etapas del proceso mediatorio. Exposición de las Posiciones- Detección de intereses y necesidades.- (N.I.D.O)
Pirámide de Maslow- Construcción de alternativas y propuestas.
Aplicación de técnicas comunicacionales –La importancia del discurso de apertura- La escucha activa – Parafraseo -Generación de opciones. a) Pensamiento lateral o creativo, b) Tormenta de ideas (brainstorming).
Análisis de opciones y alternativas. Elaboración de la Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado de cada parte (MAAN).

UNIDAD VII -Planificación y establecimiento de lo MARC en las organizaciones

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

Los M.A.R.C. en los conflictos del trabajo
Los MARC en la empresa- La experiencia comparada.
Planificación y establecimiento de lo MARC en las organizaciones.
La conciliación laboral obligatoria- Análisis y crítica

Bibliografía obligatoria.-
Unidad I

Touzard Hubert: "La Mediación y la Solución de los Conflictos .Estudio Psicológico"
Cap. I .-Editorial Herder. Barcelona 1981.-

Suares, Marinés: "Mediación-Conducción de disputas-Comunicación Técnicas" Cap- I

Highton, ELENA y Álvarez, Gladis, "La mediación para resolver conflictos" Cap. I y II
Editorial Ad Hoc. 1998

Bibliografía obligatoria.-
Unidad II.-

Suares, Marinés, "Comunicación en el proceso de mediación" Paidós, 1999 Cap. II Y
III

Rubén Calcaterra, "Mediación Estratégica"; Gedisa 2006 Capítulo 1y 2

Pares Soliva, Marinés "La comunicación en el Mobbing". Primer Simposio
Iberoamericano de Ergonomía y Psicosociología. Avilés. Octubre 2005.Publicado en el
nº 160 de la Revista Seguridad editada por la Comisión de Seguridad en la Industria
Siderometalurgica de Avilés pag.13-33 ISSN 0378-9551

Bibliografía complementaria
Unidad II

Watzlawick, Paul. Helmit Beavin Janet; Jackson Don: "Teoría de la Comunicación
Humana", Ed. Herder, Barcelona, 1986. Capítulos I y II

Unidad III.-

Aldao Zapiola, Carlos "La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas
referencias a la negociación laboral". 4ª. ed. rev. Montevideo: OIT/Cinterfor, 2009.
Introducción, Capítulos I y II

Castillejo de Arias, Olga "Resolución de Conflictos laborales por métodos alternativos"
Astrea 2006 cap. I, II, III.

Unidad IV.-

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

Mediación Estratégica, Rubén Calcaterra; Gedisa 2006 Capítulos 1 y 3

Caivano, Roque J., y otros, "Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje", Editor E. Moame Drago, Primera Edición, 1998. Capítulos I y II

Unidad IV.-Bibliografía complementaria

Caivano, Roque J. (1996) Un desafío (y una necesidad) para los abogados: los medios alternativos de resolución de disputas en Themis N° 31, pp. 209-218.

Martín Miguel Ángel, Manual de Mediación, Conciliación y arbitraje; Capítulo 1.- Editorial Master 2000.-

Unidad V.-

Highton, ELENA y Álvarez, Gladys, "La mediación para resolver conflictos" Cap. IV y V Editorial Ad Hoc. 1998

Aldao Zapiola, Carlos "La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral". 4ª. ed. rev. Montevideo: OIT/Cinterfor, 2009. Capítulo VI y XII.-

Unidad V.-Bibliografía complementaria

FISHER, Roger y URY, William. "Sí de acuerdo. Cómo negociar sin ceder". Editorial Norma. 1985

Unidad VI.-

Métodos alternativos de solución de conflictos en la negociación colectiva
Rimoldi, Alberto L. DT2005 (noviembre), 1557

Castillejo de Arias, Olga "Resolución de Conflictos laborales por métodos alternativos"
Capítulos VI

Unidad VI.-Bibliografía complementaria

Avilés Antonio Ojeda Métodos y prácticas en la solución de conflictos laborales: Un estudio internacional Oficina Internacional del Trabajo. Documento No. 13 año 2007

4) Bibliografía General

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

Aldao Zapiola, Carlos "La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral". 4ª. ed. rev. Montevideo: OIT/Cinterfor, 2009. Introducción, Capítulos I y II VI y XII

Avilés Antonio Ojeda Métodos y prácticas en la solución de conflictos laborales: Un estudio internacional Oficina Internacional del Trabajo. Documento No. 13 año 2007

Caivano, Roque J., y otros, "Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje", Editor E. Moame Drago, Primera Edición, 1998. Capítulos I y II

Caivano, Roque J. (1996) Un desafío (y una necesidad) para los abogados: los medios alternativos de resolución de disputas en Themis N° 31, pp. 209-218.

Calcaterra Rubén, "Mediación Estratégica"; Gedisa 2006 Capítulos 1a 3

Castillejo de Arias, Olga "Resolución de Conflictos laborales por métodos alternativos" Astrea 2006 cap. I,II, III y VI

FISHER, Roger y URY, William. "Sí de acuerdo. Cómo negociar sin ceder". Editorial Norma. 1985

Highton, ELENA y Álvarez, Gladis, "La mediación para resolver conflictos" Cap. I a V Editorial Ad Hoc. 1998

Martín Miguel Ángel, Manual de Mediación, Conciliación y arbitraje; Capítulo 1.- Editorial Master 2000.-

Pares Soliva, Marinés "La comunicación en el Mobbing". Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicosociología. Avilés. Octubre 2005.Publicado en el nº 160 de la Revista Seguridad editada por la Comisión de Seguridad en la Industria Siderometalurgica de Avilés pag.13-33 ISSN 0378-9551

Rimoldi, Alberto L Métodos alternativos de solución de conflictos en la negociación colectiva DT2005 (noviembre), 1557

Touzard Hubert: "La Mediación y la Solución de los Conflictos .Estudio Psicológico" Cap. I .-Editorial Herder. Barcelona 1981.-

Suares, Marinés, "Comunicación en el proceso de mediación" Paidós, 1999 CapI. II y III

Watzlawick, Paul;. Helmit Beavin Janet; Jackson Don: "Teoría de la Comunicación Humana", Ed. Herder, Barcelona, 1986. Capítulos I y II

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

5) Cronograma de Actividades

Clases	Temas	Trabajos Prácticos
1	Presentación Introducción a los métodos RAD	
2	El Conflicto- definiciones- Distintas escuelas	Ejemplos de conflicto en las empresas aportados por los alumnos
3	Teoría de la comunicación - La cibernética aplicada	Ejercicios de “ruidos” en la comunicación como causantes de conflictos-El mobbing como ejemplo de patología en la comunicación
4	La empresa como sistema- Conflicto y empresa	Ejemplos de modos de resolución de conflictos dentro de las empresas donde trabajan los alumnos.
5	El rol del negociador- Distintas definiciones de negociación.	Diferenciar e identificar posiciones de intereses
6	PARCIAL	
7	Entrega notas y revisión parciales	Resolver conflictos aplicando los estilos negociadores: 1.-Modelo competitivo.-2.- Modelo cooperativo 3.- Metodo según méritos de la Escuela de Harvard
8	2.-Modelo cooperativo 3.- Metodo según méritos de la	Práctica de distintos tipos métodos autocompositivos.

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

	Escuela de Harvard	
9	Los M.A.R.C. en los conflictos individuales del trabajo Los MARC en la empresa-remisión	Pirámide de Maslow- Construcción de alternativas y propuestas.
10	Otras escuelas de negociación	Resolver conflictos aplicando los estilos negociadores
11	-La importancia del discurso de apertura- La escucha activa - Parafraseo- Torbellino de ideas-	Aplicación de técnicas comunicacionales
12	Parcial	
13	Entrega notas y revisión parciales	Entrega de practico cuatrimestral
14	Recuperatorio	
15	Entrega notas recuperatorio y actas	

6) Modalidades del proceso de orientación del aprendizaje

Se combinan diferentes metodologías de trabajo. En primer lugar, clases teóricas y prácticos.

Los prácticos se basan en la realización de actividades grupales ejercitando todos los métodos RAD estudiados. En particular negociación, mediación y conciliación.

Los integrantes del curso rotan en diferentes roles (negociador, mediador, reclamante, requerido, trabajador empresario), para internalizar las distintas técnicas estudiadas.

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

Por otro lado se toma de los medios gráficos información acerca de conflictos laborales o sociales, luego se seleccionan los más representativos de las temáticas tratadas en la materia, y se discuten en clase cuestiones teóricas utilizando esta información como referencia.

7) Gestión de cátedra (Orientaciones y relaciones entre los integrantes de la cátedra e intercátedra, reuniones, acuerdos, acciones, etc.)

Entre las integrantes de la cátedra se realizan reuniones semanales con los siguientes objetivos.

Redacción de las fichas de los Trabajos Prácticos

Colaboración en la selección de la bibliografía.

Organización de los contenidos de clases

Elaboración de material para presentaciones

Colaboración en la redacción de parciales

Colaboración en la corrección de parciales

Armado de Planillas de evaluación

Armado de Calendario

Elaboración de material teórico de uso interno.

Lectura de nuevo material.

Lectura y discusión de textos Asistencia a cursos de formación docente y en la especialidad.

8) Modalidad de cursado (especificar la modalidad de trabajo que la asignatura contemple, duración de teóricos y prácticos, cantidad de alumnos por grupo de discusión, etc.)

Durante la primer mitad del cuatrimestre se dictan clases teóricas de dos horas de duración, luego se realiza un corte de 20 minutos y durante siguiente hora y media de clase, se discuten contenidos y se organizan debates sobre temáticas tratadas. Luego del primer parcial y, dado que los contenidos de las últimas tres unidades se centran en técnicas de negociación y mediación, se acorta el contenido de la clase teórica (60 a 90 minutos) y **luego del** corte se trabaja en grupos de entre 4 y 6 personas en la utilización de estas técnicas, se ven películas o ejercicios de la temática tratada.

Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

Diseño de los Programas de Estudio

9) Evaluaciones

Se toman dos evaluaciones escritas. Una entre la clase 6 y 7 /, la siguiente entre la clase 12/13.

Estas evaluaciones tienen una única instancia de recuperatorio en la clase 14 o 15.

10) Régimen de Promoción

La cátedra requiere la presentación de un trabajo práctico grupal por unidad para estar en condiciones de rendir los dos exámenes parciales. Si los mismos alcanzan una calificación de 7 (siete) en cada uno de ellos, el alumno promociona la materia.

En caso contrario puede rendir un examen recuperatorio para alcanzar el nivel de promocionalidad o para encontrarse en condiciones de rendir el examen final.

Se requiere asimismo un 75% de asistencia a las clases.